

# AK Unified Communications Protokoll

Wie lässt sich UC im Unternehmen nutzen?  
16.07.2008

AK Unified Communications 16.07.08

Version 1.02  
22.07.2008

eco  
Verband der deutschen  
Internetwirtschaft e.V.  
Lichtstr. 43h  
50825 Köln

Fon: +49 (0) 221-70 00 48-0  
Fax: +49 (0) 221-70 00 48-11  
info@eco.de  
www.eco.de

## Wie lässt sich UC im Unternehmen nutzen?

Für das dritte Treffen des AK Unified Communications (UC) am 16. Juli 2008 trafen sich 38 Teilnehmer in den Räumlichkeiten der Siemens Enterprise Communications GmbH in München. Insgesamt wurden vier Vorträge zu dem Thema „Wie lässt sich UC im Unternehmen nutzen?“ gehalten. Ziel war es, aus verschiedenen Blickrichtungen zu erfahren, wie UC praktisch in Unternehmen eingesetzt werden kann. Auch auf welche Komponenten zu achten ist, damit UC reibungslos eingesetzt werden kann, wurden angesprochen. Den Abschluss bildete ein Blick in das Siemens-Innovation-Center mit Live-Vorfürungen aktueller Entwicklungen im Bereich UC.

**Markus Schaffrin und Valentina Kerst** vom eco begrüßten die Teilnehmer. Insbesondere stellte Valentina Kerst den eco-Verband näher vor. Mit seinen vielen Aktivitäten und Möglichkeiten bietet der eco Unternehmen die Möglichkeit, Wissen auszutauschen und zu erweitern. Darüber hinaus können durch das umfangreiche Netzwerk neue Geschäftsbeziehungen geknüpft oder aber bestehende vertieft werden. Gerade Unternehmen, die noch kein eco-Mitglied sind, werden angesprochen, sich aktiv im eco zu engagieren und von den Vorteilen zu profitieren. Daher lud Valentina Kerst nochmals alle Teilnehmer ein, am 11. September 2008 an dem eco-Kongress „beyond the borders“ teilzunehmen.

Auch **Detlev Artelt**, Leiter des AK und CEO der aixvox GmbH, begrüßte die Teilnehmer und betonte, dass gemeinsam mit dem eco das Thema UC vorangetrieben wird. Gerade mit diesem Arbeitskreis besteht die Möglichkeit, Themen voranzubringen. In den letzten Arbeitskreisen wurde die Begriffsdefinition erläutert, nun können spezielle Themen vertieft werden.

Zu Beginn des AK sprach **Dr. Thomas Wiemers**, Head of Strategic Marketing bei der Siemens Enterprise Communications GmbH zu dem Thema „Sanfte Migration von UC“. Seine klare Aussage: „VoIP ist die Grundlage von UC“. Man erlebe mit UC einen Paradigmenwechsel in der Kommunikation. Nicht mehr Wissen horten, sondern Wissen teilen steht im Vordergrund. Internet bedeutet neue Kommunikation und durch die Strukturveränderungen in den Unternehmen bietet sich die Möglichkeit, mit UC die Effizienz und Effektivität zu steigern. Allerdings muss UC spezifisch stattfinden, also auf das Unternehmen individualisiert sein. Wichtig ist, dass jeder entscheiden kann, wann er für wen erreichbar ist. Insgesamt sieht Herr Dr. Wiemers die Entwicklung einer sanften Migration von VoIP zu UC. Weg von der Hardware, hin zur Software, so ist das Verständnis der Siemens von UC. Also auch hier weg von der Hardware und proprietären Lösungen. Hierbei bedeutet IT Vielfaltigkeit und Zusammenarbeit. Insbesondere Open Alliances mit anderen Unternehmen wie SAP, Microsoft oder IBM sind die Zukunft, da komplette Lösungen eines einzelnen Anbieters nicht mehr realistisch sind. Zusammenfassend betont Herr Dr. Wiemers, dass UC Realität ist. Man muss die Reise beginnen, denn Kommunikation ist für Unternehmen zu wichtig.

Der zweite Vortrag wurde von **Thorsten Deutrich**, Sales Director bei der VoIP Future Ltd. präsentiert. Zum Thema **VoIP - Die sicherere und nun auch messbare Grundlage zu UC** gab er den Teilnehmern Einblick in die technischen Aspekte von VoIP. Grundlegend wurde die Frage gestellt, was bei dem Aufbau von UC und bei der anschließenden Betreuung zu beachten ist. Sehr häufig sind nicht die Netzwerke die Problematik, sondern Media Gateways oder aber Soft Switches. Daher ist laut Thorsten Deutrich ein Blick auf alle Geräte notwendig, um die Problematik von Ursachen aufzuspüren. Es gibt allerdings drei klassische Probleme:

1. Packet Loss
2. Jitter
3. Delay

VoIP-Qualität ist bei der Implementierung, bei Start und danach regelmäßig zu prüfen. Geprüft werden kann mit den Möglichkeiten Quality of Analysis (QuA) und Quality of Diagnosis (QoD). Falsche Implementierungen und Konfigurationen sind ebenfalls klassische Probleme. Herr Deutrich stellt dar, dass eine proaktive Netzsicherung erfolgen muss, um Probleme zu vermeiden. Dementsprechende infrastrukturelle Maßnahmen müssen ergriffen werden, damit UC gut in Unternehmen eingesetzt werden kann.

Nach der Kaffeepause erfolgte ein Architekturvergleich einiger UC Lösungen von **Dr. Thomas Kupec**, Geschäftsführer der TeamFon GmbH. Mit einer Begriffsdefinition startete Herr Dr. Kupec, um anschließend aufzuzeigen, dass es heterogene Gruppen von UC-Anbietern auf dem Markt gibt. Des Weiteren erfolgte eine Klassifizierung von Anbietern in

1. IT Firmen
2. TK Firmen
3. Visionäre

Um Vor- und Nachteile unterschiedlicher Systeme darzulegen, erfolgte ein Vergleich von: MS Open Communication Server, Avaya Communication Manager und TeamSIP. Besonders zu TeamSIP wurden einige Fragen gestellt, ob z.B. die Integration von Mobiltelefonen möglich oder aber eine standortübergreifende Kommunikation realisierbar ist. Hierzu antwortete Herr Dr. Kupec, dass eine Implementierung von Mobiltelefonen über GSM-Gateways möglich sei.

Der letzte Vortrag des Unternehmens Telenet GmbH Kommunikationssysteme beschäftigte sich mit der Rolle des Interactive Voice Response (IVR) in der UC. Herr **Dr. Florian Hilger**, Leiter Innovation und **Cornelia Trimborn**, PR & Marketing Managerin stellten die Möglichkeiten des IVR vor. Zunächst wurde IVR definiert und die Vorteile, wie die Verfügbarkeit der Dienste rund um die Uhr oder die Verarbeitung zahlreicher paralleler ein- und ausgehender Anrufe vorgestellt. Aus der Sicht der Außendienstmitarbeiter, für die das Telefon DER Kanal für die Kommunikation ist, gibt es unterschiedliche Applikationen, um die Kommunikation zu vereinfachen. Im Kundenkontakt bietet das IVR die Möglichkeit, mit Kunden zu kommunizieren, die kein Internetzugang haben oder nicht mit SMS umgehen wollen. Auch hier bieten verschiedene Dienste, wie z.B. der Voice Self Service, die Möglichkeit, rund um die Uhr per Telefon Informationen abzufragen. Insgesamt sieht auch die Telenet GmbH das Thema UC als effiziente Möglichkeit, von jedem Standort aus zu arbeiten.

Zum Schluss der gemeinsamen Vorträge rief der Arbeitskreisleiter **Detlev Artelt** alle interessierten Teilnehmer dazu auf selber aktiv die Inhalte und Tätigkeiten des Arbeitskreis Unified Communication mitzugestalten. „Wir haben die Möglichkeit in Arbeitsgruppen unterschiedliche Themen zu erarbeiten, um damit deutlich mehr Inhalte zu schaffen damit UC für die Unternehmen in Deutschland klarer und praktikabler wird“ Nach 3 Treffen das AK mit vielen interessanten Vorträgen haben wir die Grundlagen geschaffen um nunmehr gemeinsam Aktiver zu werden. Ziel ist es, den Begriff und die Vorteile von UC so zu schärfen, das jedes Unternehmen den UC Mehrwert erkennt und so einen Blick auf seine UC Anforderungen werfen kann.

Interessierte Personen mögen sich bitte mit Ideen und Themen für Arbeitsgruppen oder weitere Treffen an die Email [ak-unified@eco.de](mailto:ak-unified@eco.de) wenden.

Das Treffen endete mit einer Besichtigung des Siemens „Innovation Centers“. Dort wurden in zwei Gruppen die Innovationen seitens Siemens im Bereich UC vorgestellt. Mit Fragen konnten die Teilnehmer ihr Wissen erweitern und praxisnah erleben, wie UC realisiert werden kann.

Als Termin für das nächste AK-Treffen wurde der 28./29.10.2008 im Rahmen der VO.IP Germany in Frankfurt besprochen. Weitere Informationen folgen in Kürze.

Die Vorträge des dritten AK-Treffens stehen zum Download auf der AK-Seite unter "Dokumente" bereit. <http://www.eco.de/arbeitskreise/2375.htm>